

Egyetemes Szolgáltatói vásárlási szerződés általános szerződési feltételei

1. A szerződés alyai

A szerződés alyai az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó és az ELMŰ Nyrt.

1.1 A szerződés hatálya

A 2001. évi CX. törvényt hatályon kívül helyező 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET) 176. §-a szerint az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók közüzemi szerződéseiben a közüzemi szolgáltató helyébe a VET 178. §. (1) bek. c. pontjának megfelelően beadott kérelmek alapján – a VET 90. §-a szerinti egyetemes szolgáltatói engedély megszerzésének feltételével – a villamos energiáról szóló 2001. évi CX. törvény szerinti közüzemi szolgáltatói engedélyes működési engedélyében meghatározott szolgáltatási területével azonos területen történő egyetemes szolgáltatás nyújtására köteles egyetemes szolgáltató lép (törvényes jogutódlás).

A törvényes jogutódlással érintett közüzemi szerződésekre, valamint az újonnan kötött egyetemes szolgáltatói villamos energia vásárlási szerződésekre egyaránt a jelen általános szerződési feltételek irányadók.

A jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésekor hatályban lévő, korábban a 2001. évi CX. törvény 3.§ 26. pontja szerinti szolgáltató és a fogyasztó között megkötött közüzemi szerződések a jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésétől, a jelen általános szerződési feltételek szerinti tartalomnak megfelelően módosulnak.

Az általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a közüzemi szerződés/egyetemes szolgáltatói villamosenergia-vásárlási szerződés is módosul.

1.2 A szerződés tárgya

A fent hivatkozott 2008. január 01. napján hatályba lépő 2007. évi LXXXVI. törvény 3. §. 7. pontja szerinti egyetemes szolgáltatásnak minősül a villamosenergia-kereskedelem körébe tartozó sajátos villamosenergia-értékesítési mód, amely az ország területén bárhol, meghatározott minőségben a jogosult felhasználó számára méltányos, összehasonlítható, álláthatható ár ellenében igénybe vehető. A hivatkozott törvény 48. §-a értelmében a közüzemi szolgáltató helyébe lépő egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás vonatkozásában villamos-energia értékesítési és szerződéskötési kötelezettség terhelt a hivatkozott jogszabály 50. §. (3) bekezdésében meghatározott feltételeknek megfelelő felhasználó tekintetében. A szerződés tárgya az egyetemes szolgáltatás nyújtása az arra jogosult felhasználó részére, a felhasználó erre vonatkozó, az ELMŰ Nyrt. Üzletszabályzatában meghatározott módon bejelentett szándéka szerint.

Az egyetemes szolgáltatás keretében tartozik:

- a külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagok és árszabások alapján szolgáltatott villamos energia,
- a VET-ben és a külön jogszabályban meghatározott szolgáltatási színvonalú ügyfélkapcsolati szolgáltatás.
- a védendő fogyasztóknak a VET és külön jogszabály alapján nyújtott szolgáltatások.

Egyetemes szolgáltatásra jogosult 2008. december 31-ig minden lakossági fogyasztó és kifizetés nélküli, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*50A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználó.

2009. január 1-től a lakossági fogyasztók, valamint a kifizetés nélküli, összes felhasználási helyük tekintetében együttesen 3*63 A-nál nem nagyobb csatlakozási teljesítményű felhasználók, továbbá a külön jogszabály szerinti költségvetési szerv és közfeladatot ellátó intézménye, a helyi önkormányzat és közfeladatot ellátó költségvetési intézménye, a közfeladatot ellátó egyházi jogi személy, valamint a közfeladatot ellátó alapítványi fenntartású intézmény jogosultak egyetemes szolgáltatás keretében villamos energiát vásárolni.

A teljesítmény meghatározásának tekintetében az adott tárgyévben lekötött legnagyobb teljesítmény irányadó a felhasználóra. Amennyiben a tárgyév folyamán a lekötött teljesítmény meghaladta a 3x50A-t (2009.01.01-től a 3x63 A-t), akkor nem jogosult az egyetemes szolgáltatásra a felhasználó.

2. Az ELMŰ Nyrt. kötelezettségei és jogai

2.1 A szolgáltatás minősége

Az ELMŰ Nyrt. a jogszabályban, üzletszabályzatban megállapított szinten, a tőle elvárható módon nyújtja a szolgáltatást.

2.2 Adatvédelem

Az ELMŰ Nyrt. a szolgáltatással kapcsolatban tudomására jutott fogyasztói adatokat, információkat a jogszabályok előírásai szerint kezeli.

A fogyasztó személyes adatai átadhatók azoknak, akik az ELMŰ Nyrt. megbízása alapján a szerződések megkötését, a számlázást, számbemutatókat, kézbesítést, ügyfélszolgálati tevékenységeket, a díjfizetéseket és követelések kezelését, behajtását vagy eladását az ellenőrzést, ellenőrzést, az ügyfél-tájékoztatást, illetve egyéb, az ELMŰ Nyrt. és a fogyasztók közötti szerződés teljesítéséhez szükséges feladatokat ellátásuk végzik, továbbá a számlázási és elszámolási jogviták rendezésére az ELMŰ Nyrt. megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére.

2.2 Ellenőrzési és munkavégzési jogosultság

Az ELMŰ Nyrt. megbízásából a területileg illetékes Elosztóhálózati engedélyes ellenőrzi a terhelést, a fogyasztásmérő berendezést, a fogyasztói vezetéket, valamint a fogyasztói berendezést a közcélú hálózat biztonságára és a többi fogyasztó biztonságos energiaellátása érdekében, illetve ellenőrzettni, illetőleg az áramszolgáltatás és -vételezés folyamatosabbá tételéhez szükséges munkákat (pl. fogyasztásmérő csere) előzetes értesítés után elvégezni, illetve elvégeztetni.

Az ellenőrzést, illetőleg munkálatokat lakásokban és egyéb helyiségekben – az Elosztóhálózati engedélyes üzletszabályzatában foglaltaknak megfelelően – a lakosság személyes érdekeinek figyelembevételével kell lefolytatni.

3. A felhasználó jogai és kötelezettségei

3.1 Vételezés

A felhasználó a villamos energiát az Egyetemes Szolgáltatói vásárlási szerződésben meghatározottak szerint jogosult vételezni.

A felhasználó köteles figyelemmel kíséreni a fogyasztásmérő és tartozékai rendeltetés szerinti állapotát, s bármely rendellenesség esetén, illetve a mérletlen csatlakozó vezetek és a fogyasztásmérő (és annak zárópecsétje) kívülről észlelhető rendellenességét, sérülését, átalakítását, megszüntetését az Elosztói engedélyesnek bejelenteni.

Ha az ELMŰ Nyrt. a villamos energiát fogyasztásmérő felszerelése nélkül szolgáltatja a felhasználó kizárólag a szerződésben megjelölt fogyasztó berendezéssel, annak teljesítmény-határáig vételezhet.

3.2 Díjfizetés, elszámolás

Villamosenergia-ármegállapításban az egyes árszabásokat és az áralkalmazás feltételeit az árhatalóság szerepét betöltő szervezet (jelenleg a gazdasági és közlekedési miniszter) határozza meg. Amennyiben a felhasználó kérésére az Egyetemes szolgáltató számlázza a rendszerhasználati díjakat is, a felhasználó díjfizetési kötelezettsége ezen díjakra is kiterjed.

A felhasználó vagy a számla kiegyenlítésére kötelezettséget vállaló fizető, köteles a számlában feltüntetett díjat

- a számla bemutatásakor, illetőleg csekkfizetés esetén 8 napon belül,
- a pénztárczai benyújtáskor,
- vagy a számlán feltüntetett határidőig

kifizetni.

Amennyiben a szolgáltató több számlát (és ahhoz tartozó postai készpénz átutalási megbízást) előre megküld a felhasználónak, – az előzetesen megküldött számlák vonatkozásában – a számlákon feltüntetett esedékességi időpontig kell a számlában feltüntetett díjat megfizetni. A részfizetésekre is ezek a szabályok az irányadók. A villamosenergia-szolgáltatás, illetve a hálózathasználat ellenértékével szemben a fogyasztó nem számíthat be követelést. Amennyiben a fogyasztó tévedésből nem az esedékes számlát fizeti be, az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságából (tartozás befizetési összeponozása) adódóan az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

Az ELMŰ Nyrt. a fei nem számított, vagy tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított öt éven belül követelheti, a tévesen felszámított, illetve beszedett díjat öt éven belül jóváírja vagy visszatéríti.

A szolgáltatás díjának megfizetéséért a fogyasztó és a fizető egyetemlegesen felel.

Az elszámolási időszakban az ELMŰ Nyrt. által szolgáltatott villamos energia és az elszámoláshoz szükséges egyéb jellemzők mennyiségét – az egyetemes szolgáltató a fogyasztási hely mérésére szolgáló fogyasztásmérő berendezés Elosztói engedélyes általi leolvasásából vagy adatrögzítéssel nyert adatok alapján állapítja meg. A leolvasás meghiúsulása esetén a felhasználót továbbra is részszámot kap (további maximum 12-t).

A villamos energia átváltozása esetén a fogyasztási díjat

- havi számlázásnál, illetve részszámolás esetén az ármegállapítás szerinti,
- két hónapnál ritkább leolvasás és számlázás esetén fogyasztói önbemutató, vagy ennek elmaradása esetén a fogyasztás időarányos megosztásával: kell megállapítani és számlázni.

Az elszámolási időszak 12 hónap, kivételes esetben 1 hónap. Az ELMŰ Nyrt. jogosult részszámot kibocsátani.

Az egyetemes szolgáltató az elszámolási időszak utolsó napjára köteles elszámoló számlát kibocsátani és a felhasználóval az elszámolási időszakra vonatkozóan teljes körűen elszámolni. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó folyószámláján túlfizetés mutatkozik, akkor az egyetemes szolgáltató

- 1000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a következő számlákban köteles elszámolni az összeget
- 1000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a fizetési határidőn belül köteles az összeget visszafizetni a felhasználónak illetve a számla fizetőjének.

4. Az egyetemes szolgáltató által alkalmazható termékcsomagok

Az egyetemes szolgáltatásról méltányos, könnyen és tisztán összehasonlítható, álláthatható árszabások alkalmazásával, külön jogszabályban meghatározott típusú termékcsomagokat biztosít a felhasználók részére.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó által egyetemes szolgáltatás keretében vásárolt villamos energia elszámolására vonatkozóan az egyetemes szolgáltató a következő árszabásokat/díjcsomagokat alkalmazza.

- **általános, egy zónaidős („A1”) árszabás**

Az „A1” árszabás esetén az egyetemes szolgáltató –napszakától függetlenül–egésznap azonos árakat köteles alkalmazni.

- „A1” – *energiatakarékosságra ösztönző díjcsomag*

az energiatakarékosságra ösztönző díjcsomagot, a lakossági és közösségi fogyasztók, háztartási célú felhasználásra vehetik igénybe évi 1320 kWh villamos energia elfogyasztásáig az „A1” – *energiatakarékosságra ösztönző díjcsomag*, a megadott fogyasztás felatti, az „A1” normál díjcsomag kerül elszámolásra

- „A1” – *normál díjcsomag*

- **általános, két zónaidős („A2”) árszabás**

Az „A2” árszabás esetén az egyetemes szolgáltató az Árrrendelet 1. mellékletében meghatározott zónaidős esetében eltérő, az adott zónaidőre jellemző piaci keresletet és kínálatot is figyelembe vevő árakat köteles alkalmazni. „A2” árszabás igénybevételére az a felhasználó jogosult a felhasználási helyen kettarifás mérővel rendelkezik.

- **időszakos („B”) árszabás**

A „B” árszabás szerint számítható el a felhasználó által meghatározott bármely, szakaszosan is biztonságosan üzemeltethető, külön mért – az elosztó vezérlőberendezésével a vezérelt elosztó hálózat áramkörre fixen, nem dugaszolhatóan csatlakoztatott – felhasználói berendezés fogyasztása. A „B” árszabás az „A1” vagy az „A2” árszabás mellé választható.

A díjcsomagok ára (Ft/kWh) magában foglalja az

- energia díjat (A1, A2, vagy B árszabás szerint)
- a felmerülő összes rendszerhasználati összevont díjat (amely az Üzletszabályzat 13.3.1. a. pontjában részletesen megtalálható)
- a VET 147. §-ban részletezett egyéb pénzeszközök összevont díjat.

Amennyiben az itti részletezett díjszámok bármely árelemének mértéke megváltozik, az magával vonja a díjszámok árának megváltozását. A díjszámok számlázása során amennyiben a felhasználó kéri a rendszerhasználati díjak elosztó hálózati engedélyes általi külön számlázását abban az esetben díjszámok nem tartalmazzák a felmerülő összes rendszerhasználati díjakat.

Az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás árára vonatkozó árváltoztatási szándékát és a javasolt árakat 45 nappal előre jóváhagyásra bejelenti a Hivatalhoz. A Hivatal a javasolt árakról 30 napon belül határoz. A jóváhagyott árakat alkalmazásuk kezdete előtt legalább 15 nappal az egyetemes szolgáltató a honlapján, valamint két országos napilapban közre teszi, továbbá a felhasználókat írásban értesíti. A közzétételnek a felhasználókat megillető felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást is tartalmaznia kell.

5. Villamos energia ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználóknak a szolgáltatás igénybevételevel keletkező tartozásairól, és arra vonatkozó befizetéseikről az ELMŰ Nyrt. ügyfélfelügyélőszámlát vezet, - amit a vevőkód azonosít.

A villamos energia fogyasztásról kiállított számlákat, minden esetben a számlán megjelölt esedékességi határidőig, a vevőkódra/számlaszámra történő hivatkozással kell kiegyenlíteni

5.1 A számlák kiegyenlítésének módja lakossági fogyasztók esetében:

- lakossági folyószámlával rendelkező felhasználóknál a megbízott pénzügyintézetten keresztül (csoportos beszedési megbízás, vagy átutalás),
- postai feladás útján postán, készpénz-átutalási megbízással (csekk),
- ügyfélszolgálati irodán bankkártyával (POS terminál) történő befizetéssel,
- előfizetés mérők esetén előfizetéssel,
- elektronikus banki szolgáltatás igénybevételevel

A felsorolt fizetési módok közül a felhasználó választhat.

Az egyetemes szolgáltató, csoportos beszedési megbízás esetén, a felhasználó folyószámlájáról az esedékesség napján emeli le az aktuális számla értékét.

A postai készpénz átutalási megbízást a szolgáltató bocsátja az ügyfelek részére a számlák megküldésével egy időben, illetve a felhasználó az ügyfélszolgálati pontokon ezekhez küldött kérésre hozzájuthat. A szolgáltatást jogosult több (legfeljebb 3) számlát és ahhoz tartozó több postai készpénz átutalási megbízást (csekket) is megküldeni előre, melyek befizetését a számlákon feltüntetett esedékességi időpontig kell a felhasználónak teljesítenie. A felhasználó pódlógja is kérhet csekket a szolgáltatóval egyeztetett összegről kiállítva. A csekk pótlása díjmentes.

Amennyiben a fogyasztó nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságából (tartozás és befizetés összehasonlítása) adódóan az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

5.2 A számlák kiegyenlítésének módja a felhasználók választása szerint nem lakossági fogyasztók esetében

Nem lakossági felhasználók esetében a fizetési megállapodásban vagy a villamosenergia vásárlási szerződésben kerül rögzítésre a fizetési mód, mely lehet azonnali inkasszó, határidős vagy csoportos beszedési megbízás, átutalás vagy készpénz-átutalási megbízás.

Amennyiben a fogyasztó nem az esedékes számlát fizeti be, a számlázási rendszer sajátosságából (tartozás és befizetés összehasonlítása) adódóan az esedékes számla tekintetében beállnak a fizetési késedelem jogkövetkezményei.

6. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen az ELMŰ Nyrt.-nél kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs, ha a számla összege az előző év azonos időszakra viteltől két szeresét nem haladja meg.

Az ELMŰ Nyrt. vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb, a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül – amennyiben az ügy természetéből adódóan szükséges - írásban értesíteni.

Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, az ELMŰ Nyrt., illetve megbízottja ezt az értesítés közlésétől számított 8 napon belül köteles a fogyasztó részére készpénzben kifizetni vagy visszatéríteni, illetve a felhasználóval történt előzetes megállapodás esetén a felhasználót terhelő számlatartozás összegébe beszámítani.

Ha a téves vagy elmaradt elszámolás miatt az ELMŰ Nyrt.-t; illetve megbízottját díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a fogyasztó azt a téves vagy elmaradt számlázás időtartamával azonos időben belül egyenlíti ki, késedelmes fizetésnek minősül. A késedelem idejére az egyetemes szolgáltató a Polgári Törvénykönyvben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számolhat fel. Ha az ELMŰ Nyrt. vagy a fogyasztót a teljesítési határidő lejártáig fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat a másik félnek megérteni. Egyetemes szolgáltató késedelmes fizetése esetén az ügyfelet, az Üzletszabályzat mellékletében rögzített garantált szolgáltatások szerinti kötbér illeti meg.

7. A kézbesítés szabályai

Az ELMŰ Nyrt. a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, saját maga, vagy postai úton vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján, arra a címre küldi, illetve kézbesíti, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a szerződésben. Ennek hiányában az ELMŰ Nyrt. a fogyasztó részére legutóbbra kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg, juttatja el, illetve az általa igénybe vett futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján kézbesíti az iratokat.

Az ELMŰ Nyrt. – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a fogyasztó részére szóló küldeményeket térítvényes levélben küldi meg a fogyasztónak, vagy saját maga, illetőleg futárpostai, vagy integrált postai szolgáltatást végző illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi ki, illetve kézbesíti ki a fogyasztó vagy megbízottja részére az átvételt, vagy az átvétel megtagadást igazolható módon. A fogyasztó felé a kézbesítés díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésesszégesség jogkövetkezményeire mindaddig, amíg az elosztó hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését el nem végzi. A bejelentés elmulasztásának bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

A lakossági fogyasztó személyében bekövetkezett változás során az ELMŰ Nyrt. az új fogyasztó által bemutatott változási igazoló dokumentumok alapján, az elköltöző fogyasztó bejelentésének hiányában is megkötö a közüzemi szerződést az új fogyasztóval.

A kikapcsolásról és azzal járó szolgáltatás-szüneteltetéséről szóló térítvényes postai úton továbbított küldemény, „nem kereste” vagy postai értesítés ellenére a postán „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza, ellenkező bizonyítás hiányában a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítenek kell tekinteni.

8. Változás a fogyasztó személyében

Az egyetemes szolgáltatói szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja. Az egyetemes szolgáltató a felmondási időtől eltérően.

A felhasználói bejelentés elmulasztása vagy az elosztó hálózati engedélyes helyszíni ellenőrzésének megakadályozása esetén a villamosenergia-vásárlási szerződése alapján az elköltözőt vagy az egyetemes szolgáltatót villamosenergia-igénybevételevel felhagyó felhasználó felel a fogyasztás díjának megfizetéséért és a szabálytalan vagy jogellenes vételezéssel megvalósított szerződésesszégesség jogkövetkezményeire mindaddig, amíg az elosztó hálózati engedélyes a felhasználási hely ellenőrzését el nem végzi. A bejelentés elmulasztásának bizonyítása a felhasználót, a helyszíni ellenőrzés akadályoztatásának bizonyítása az egyetemes szolgáltatót terheli.

A lakossági fogyasztó személyében bekövetkezett változás során az ELMŰ Nyrt. az új fogyasztó által bemutatott változási igazoló dokumentumok alapján, az elköltöző fogyasztó bejelentésének hiányában is megkötö a közüzemi szerződést az új fogyasztóval.

9. Közös vételező felhasználók

A közös vételező felhasználókat a vételezés tekintetében egyenlő jogok illetik meg, és a fogyasztás díjának megfizetéséért vele egyetemlegesen felelősek.

10. Mérés

A szerződések teljesítésének számlázása érdekében, az ellátási szabályzatokban meghatározott módon és határidőre a mérések hiteles elvégzéséről az elosztóhálózathoz csatlakozó felhasználók és az engedélyes közötti szerződések esetén az elosztó szabályzatban meghatározott névleges csatlakozási teljesítményszint alatt, fogyasztásmérésen alapuló, statisztikai elemzéssel készült felhasználói villamosenergia-igény görbe alapján az elosztó hálózati engedélyes gondoskodik.

Az elosztó hálózati engedélyesek kötelesek gondoskodni a villamosenergia-fogyasztásra vonatkozó számlázás alapjául szolgáló mérési adatok gyűjtéséről, számlázásról és az ELMŰ Nyrt.-nek történő továbbításáról.

10.1 Kifogás a fogyasztásmérő berendezés működésével kapcsolatban

Az ELMŰ Nyrt. a fogyasztásmérő berendezés ellenőrzésére vonatkozó felhasználói kérést a kézhezvételétől számított 15 napon belül továbbítja az Elosztó engedélyes részére. Az elosztó engedélyes a rendszerhasználó bejelentésének kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles a kifogásolt fogyasztásmérő-berendezés működését hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő-berendezéssel vagy egyéb módon ellenőrizni.

Az Elosztói engedélyes az ellenőrzést saját Üzletszabályzata, ill. a hálózathasználati szerződés rendelkezései szerint végzi.

10.2 Elszámolás hibás mérés esetén

Ha a fogyasztásmérő berendezés, vagy annak valamely része hibásan mér, vagy hitelesítési ideje lejárt, annak adatai számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A megbízható készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni. Ha a fogyasztásmérő berendezés vagy annak valamely része hibás működésének időtartama, és ezen időtartam alatt tényleges elfogyasztott és a mért villamos energia különbözete a felek által közös egyetértéssel megállapítható, a felvett adatokat megfelelően helyesíteni kell.

Hibás mérés esetén az elszámolás részletes szabályait a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) kormányrendelet 2. számú melléklete a Villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzat (VHSZ), továbbá az Elosztói Szabályzat, az illetékes Elosztói Engedélyes Üzletszabályzata illetve az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó hálózathasználati szerződése tartalmazza.

11. A szerződés módosítása

A villamos energia vásárlási szerződés módosítását mind az ELMŰ Nyrt., mind a felhasználó írásban, telefonos, személyes és elektronikus ügyfélszolgálaton kezdeményezheti.

A jelen általános szerződési feltételek megváltozása esetében, a változásról szóló értesítésben meghatározott időpontban a villamos energia vásárlási szerződés is módosul.

A felhasználó adataiban, címében vagy egyéb, a villamosenergia-vásárlási szerződésben szereplő feltételekben bekövetkezett változást a felhasználó 30 napon belül köteles bejelenteni, melyet az ELMŰ Nyrt. szerződésmódosítási kezdeményezésnek minősít. A villamos energia számlázást és elszámolási érintő adatok és ezzel együtt a szerződés módosítása az elszámolásban visszamenőleges hatályú korrekció nem eredményezhet.

12. Szerződésszegés

12.1 Szerződésszegés az egyetemes szolgáltató részéről

Az egyetemes szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha

- bizományosként eljárva a villamosenergia-szolgáltatót a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg, vagy megbízotként eljárva az elosztó felé kötelezett volt a bekapcsolás megrendelésére, de ezen kötelezettségének a vonatkozó feltételek rendelkezéseire állása után 8 napon belül nem tett eleget, következménye kötbér
- bizományosként eljárva a hálózati elosztói engedélyes által garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve a hálózati elosztói engedélyes üzletszabályzatának 14. melléklete szerint, következménye a hálózati elosztói engedélyesre vonatkozó garantált szolgáltatásokban meghatározott kötbér

- c) a villamos energiát nem a villamosenergia-vásárlási szerződésben meghatározott, illetve nem a föle elvárható módon szolgáltatja, vagy a villamosenergia-vásárlási szerződéshez kapcsolódóan a szükséges villamosenergia-mennyiséget nem szerzi be, és annak lovábbitásával kapcsolatban az elosztói engedéllyessel nem működik együtt a vonatkozó jogszabályok és szabályzatok előírásai szerint,
következménye kötbér
- d) az egyetemes szolgáltató felhívására az elosztó a felhasználási helyről elkötöz, vagy az egyetemes szolgáltatással felhagyó felhasználó csatlakozó és mérőberendezésének állapotát a helyszínen térítésmentesen nem ellenőrzi, vagy az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben nem rögzíti, illetve a felhasználó véleményfeltérését, állásfoglalását nem jegyzi fel, vagy a jegyzőkönyvből nem ad át egy aláírt példányt a felhasználó részére – tekintet nélkül arra, hogy az ellenőrzést az elosztó hálózati engedélyes végzi –,
következménye: kötbér
- e) bizonyonyként eljárva a már lekötött szállítások felhasználó érdekkörében felmerülő műszaki biztonsági okból vagy a felhasználó saját kérésére történő szüneteltetését követően a felhasználónak a szüneteltetési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon, vagy az egyeztetett időpontban a már lekötött szállítások teljesítését a hálózati elosztói engedélyes nem kezdi meg,
következménye kötbér,
- f) az egyetemes szolgáltató, az általa garantált szolgáltatásokat nem, vagy nem megfelelően nyújtja a Hivatal garantált szolgáltatásra vonatkozó határozata, illetve az üzletszabályzat M4. melléklete szerint,
következménye a garantált szolgáltatásokban meghatározott kötbér,
- g) a védendő fogyasztókkal kapcsolatos feladatokat nem látja el,
következménye kötbér
- h) a fentiekben kívül az egyetemes szolgáltatási (villamosenergia-vásárlási) szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyébként megsérti,
következménye kártérítés
- i) A felhasználóval szembeni nyilvántartási, számlázási kötelezettségeit elmulasztja, különösen:
– a felhasználási hellyel, a felhasználó vagy fizető személyével kapcsolatos, a szerződésből eredő jogok gyakorlásához, kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok megváltozásának bejelentését követően a nyilvántartási rendszerben történő késedelmes (15 napon belül) átvezetése vagy az átvezetés elmulasztása
– számlázás normál üzemi mellett nem a szerződésben, jogszabályban, üzletszabályzatban foglalt gyakorisággal és időpontban történik (a felhasználóra vonatkozó szokásostól + 15 napos eltérést követően),
következménye kötbér
- 12.2 Az egyetemes szolgáltató engedélyes szerződésszegése esetén fizetendő kötbér**
A kötbér összege a 6.1 a), c), d), e) és h) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén:
– lakossági fogyasztóknál 10.000.- Ft
– nem lakossági, rendszerhasználóknál 25.000.- Ft
A kötbér összege a g) pontban meghatározott szerződésszegések esetén:
– Lakossági fogyasztóknál napi 100.- Ft
– Nem lakossági, rendszerhasználóknál napi 250.- Ft
A egyetemes szolgáltató engedélyes kötbérfizetési kötelezettsége a Garantált Szolgáltatások (M4. sz. melléklet) és a VET szabályai szerint áll fenn. A Garantált Szolgáltatások egyes szerződésszegéseket automatikus kötbér-fizetéssel szankcionál. Egyéb esetekben a kötbérfizetési kötelezettség felrőhatóság esetén áll fenn.
- 12.3 Szerződésszegés a felhasználó részéről**
Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül különösen, ha
a) ha a rendszerhasználati díjat és/vagy az energiadíjat késedelmesen, nem a szerződésben meghatározott időben fizeti,
következménye:
i. késedelemi kamat,
ii. illetve kikapcsolás
– lakossági fogyasztó esetében, ha a VET és a Vhr. által meghatározott kikapcsolási feltételek (11.7. fejezet) fennállnak,
– nem lakossági fogyasztó esetében, ha a késedelem 30 napon túli
iii. illetve a kikapcsolás követően és az egyetemes szolgáltatási szerződés felmondása esetében (11.7. fejezetben foglaltak szerint)
– lakossági fogyasztó a visszakapcsolás előre fizetés mérő felszereléséhez kötése,
– nem lakossági fogyasztó esetén biztosíték kérése,
b) részletfizetési, illetve fizetési haladéokra vonatkozó megállapodás esetében a fizetési határidő elmulasztása,
következménye: a megállapodás azonnali hatályú felmondása
c) a fentiekben kívül az egyetemes szolgáltatási (villamosenergia-vásárlási) szerződésben, az általános szerződési feltételekben illetve az üzletszabályzatban, jogszabályban foglaltakat egyébként megsérti,
következménye kártérítés.
- 12.4 A felhasználó szerződésszegése esetén fizetendő kötbér**
A kötbér megfizetése nem mentesíti a felhasználót a vételezett villamosenergia mennyiség árának megfizetése alól.
Az egyetemes szolgáltató engedélyes által történő, felhasználóval szembeni igény érvényesítését ugyanezen igény más engedélyes által történő érvényesítését kizárja. A felhasználó szerződésszegése miatt, a fenti pontok közül alkalmazhatók csak egy alapján érvényesíthető igény.
A kötbérfizetési kötelezettség a felhasználó részéről felrőhatóság esetén áll fenn. Mentésül a fizetés alól, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.
Amennyiben a felhasználó egyetemes szolgáltatói díjtartozását nem teljesíti, úgy az ELMŰ Nyrt., mint egyetemes szolgáltató engedélyes, jogosult az elosztói engedélyesnél a hálózathasználati jogának felfüggetlését kezdeményezni.
A kikapcsolási feltételeit az Üzletszabályzat 11.7. pontja tartalmazza. A kötbér jogalapjának és összegszerűségének megállapítására, a felrőhatóság kérdésében döntésre vita esetén polgári bíróság jogosult. A bíróság a túlzott mértékű kötbért a fél kérelmére mérsékelheti. (Ptk. 247. §. (1))
- 12.5 A szerződésszegés esetére szóló biztosítékok**
Az egyetemes szolgáltató körbe tartozó nem lakossági fogyasztó az Üzletszabályzat 11.3. a) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén az ELMŰ Nyrt. felhívásától számított 15 napon belül az ELMŰ Nyrt. számára legfeljebb 3 havi átlagfogyasztása ellenértékének fedezetére szolgáló, az egyetemes szolgáltató igénye szerinti (jelzálog, bankgarancia, fizetési előleg) biztosítékokat köteles nyújtani.
Amennyiben a felhasználó a fenti biztosítékokat nem nyújtja az ELMŰ Nyrt. részére az itt rögzített határidőn belül, az ELMŰ Nyrt. a Ptk. 281. § (2) bekezdés alapján a szolgáltatást megtagadhatja, illetőleg a hálózati engedélyes útján a fogyasztási hely(ek) villamos energia szolgáltatásból történő kikapcsolását kezdeményezheti, amíg a felhasználó ezen biztosítékokat az ELMŰ Nyrt. rendelkezésére nem bocsátja.
- 12.6 Kártérítés**
Az ELMŰ Nyrt. és az egyetemes felhasználó a szerződésszegéssel okozott, kötbérről nem fedezett igazolt kárt köteles a másik félnek megtéríteni.
Az ELMŰ Nyrt. kártérítési felelőssége felrőhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt. Nem kell az ELMŰ Nyrt.-nek megterítenie a kármak azt a részét, amely abból származott, hogy a felhasználó a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
A felhasználó kártérítési felelőssége felrőhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható volt. Nem kell a felhasználónak megtérítenie a kármak azt a részét, amely abból származott, hogy az ELMŰ Nyrt. a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
Mentesül mindkét fél a kártérítés megfizetése alól, amennyiben a kár az egyik félnek sem felrőható külső elháríthatatlan ok, erőhatalom (vís major) következtében merült fel, és amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl.: természeti katasztrófák, vagy emberi cselekmény: vandalizmus, háború, terrorcselekmény).
Amennyiben a felhasználónak olyan kárigénye merül fel, amelyért sem az ELMŰ Nyrt., sem a felhasználó nem felelős (harmadik személy által okozott károk), úgy a felhasználónak a 13.5.1. pontban írtak szerinti kárigény bejelentést kell tennie, amit az ELMŰ Nyrt. az általános szabályok szerint elbírál.
Amennyiben az ELMŰ Nyrt.-nek tudomása van ezen harmadik személy kitérőiről és fellelőhetőségéről, úgy köteles a felhasználónak írásban tájékoztatást nyújtani a tekintetben, hogy kárigényét kinél érvényesítheti.
Az ELMŰ Nyrt. a hozzáérkezett kárigényeket lehetőség szerint a kézhezvétellel számított 30 munkanapon belül kivizsgálja, értében a fogyasztót tájékoztatja, illetve amennyiben a fogyasztó részéről további irat beszerzése szükséges, azt a fogyasztó felé jelzi.
A kárigény elutasítása esetén a kártérítési igény érvényesítése polgári bírósági eljárás szabályai alapján történhet.
A feszültségpanaszokból és az üzemi események folytán előforduló szüneteltetésből, valamint az ebből eredő kárigényekről az ELMŰ Nyrt. Üzletszabályzat rendelkezik.
- 12.7 A kikapcsolás és visszakapcsolás eljárás rendje**
Tartozás miatti kikapcsolásra, akkor kerülhet sor, ha fogyasztó vevőfolyószámja tartozást mutat.
- 12.7.1 Lakossági fogyasztók kikapcsolása**
Az egyetemes szolgáltató a lakossági fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni a lakossági fogyasztóval kötött csatlakozási szerződésben részes hálózati engedélyesnél:
a) a lakossági fogyasztó legalább három havi számlatartozását halmozott fel, amely érteimében legalább egy száma fizetési határideje 90 napja lejárt,
b) a villamosenergia-kereskedő által, fizetési haladéok adásáról vagy részletfizetési lehetőségéről kezdeményezett egyeztetések a lakossági fogyasztóval nem vezettek eredményre.
c) a villamosenergia-kereskedő a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a lakossági fogyasztót legalább háromszor, az első hátralék keletkezésétől, folyamatosan írásban értesítette, és az értesítésben a lakossági fogyasztó figyelem felhívja a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségére,
d) az esedékesség lejártát követő részletfizetés megadása esetén, a részletfizetés időtartama, maximum 3 hónap lehet, és a szolgáltató a kamatfizetéstől nem lejt meg, a hátralékos részletek után a felhasználó a törvényes kamatot is köteles megfizetni.
A részletek fizetése mellett a fogyasztó kötelei a minden tárgyában esedékes előfogyasztott villamos energia díját is megfizetni.
Egy részlet elmaradása esetén az egész meg hátralévo tartozás egy összegben válik esedékessé, és a fogyasztó a szolgáltatástól kikapcsolható.
Az ELMŰ Nyrt. a jelen pontban meghatározott esetekben kikapcsolás helyett a további szolgáltatást előre fizetés mérő felszereléséhez kötheti. Az előre fizetés mérőkre vonatkozó előírásokat az üzletszabályzat 13.5.3. pontja tartalmazza.

12.7.2 Védendő fogyasztók kikapcsolása**12.7.2.1 Szociálisan rászoruló fogyasztó kikapcsolása**

Az egyetemes szolgáltató a szociálisan rászoruló fogyasztók villamosenergia-ellátásból történő kikapcsolását fizetési késedelem esetén kizárólag az alábbi feltételek együttes fennállása esetén jogosult kezdeményezni: a szociálisan rászoruló fogyasztóval kötött csatlakozási szerződésben részes hálózati engedélyesnél:

- a) a szociálisan rászoruló fogyasztó legalább négy havi számlatartozás halmozott fel, amely értelmében legalább egy számla fizetési határideje 120 napja lejárt,
 - b) az egyetemes szolgáltató által, fizetési haladéok adásáról vagy részletfizetési lehetőségről kezdeményezett egyeztetések a szociálisan rászoruló fogyasztóval nem vezetnek eredményre,
 - c) az egyetemes szolgáltató a tartozásról és a kikapcsolás lehetőségéről a szociálisan rászoruló fogyasztót legalább háromszor, az első híralak keltekezésétől, folyamatosan írásban értesítette, és az értesítésben a szociálisan rászoruló fogyasztó figyelmeztetve felhívta a szociálisan rászoruló fogyasztókat a VET és külön jogszabály alapján megillető kedvezményekre, valamint az előre fizető mérő felszerelésének lehetőségére,
 - d) az Üzletszabályzat 7.2 pontjában leírtak szenneli részletfizetési lehetőséget biztosította a védendő fogyasztók részére.
- A fenti feltételek együttes fennállására a számlatartozás keletkezésének 120. napja, illetve esedékesség lejártának időpontjában kell fennállnia, azzal, hogy az értesítés a szolgáltató részéről az első számla esedékességének lejártakor is megtehető, és további számlatartozás lejártá esetén folyamatos is lehet.

12.7.2.2 Fogyatékkal élő fogyasztók

A fogyatékkal élő fogyasztót fizetési késedelem vagy nem fizetés esetén nem lehet a villamos energia ellátásból kikapcsolni. Amennyiben a fogyatékkal élő fogyasztó a részletfizetési lehetőség illetve a kapott fizetési haladéok ellenére sem rendezi a tartozását, a további vételezést az egyetemes szolgáltató előre fizető mérő felszereléséhez kötheti. A fogyatékkal élő felhasználók felszólítási eljárása megegyezik a 12.7.2.1 pontban leírtakkal.

A részletfizetési lehetőséget az üzletszabályzat 7.2 pontjában leírtak szerint kell a fogyatékkal élő felhasználók részére biztosítani.

12.7.3 Nem lakossági fogyasztók kikapcsolása

A nem lakossági fogyasztó esetében a fizetési határidő lejártát követő 22. nap után az egyetemes szolgáltató jogosult az illetékes elosztói hálózatnál a kikapcsolást kezdeményezni.

Függetlenül a kikapcsolás bekövetkeztétől, az egyetemes szolgáltató a fizetési határidő lejártát követő 50. napon, a villamosenergia-vásárlási szerződést felmondja, amennyiben a fogyasztó maradéktalanul nem rendezi az ELMŰ Nyrt.-vel szemben fennálló tartozásait.

Amennyiben a nem lakossági fogyasztó a szerződés felmondását követően újból szerződést kíván kötni, új igénybejelentést kell tennie az egyetemes szolgáltatónál. Az igénybejelentés elfogadásának feltétele a hátralék teljeskörű rendezése, valamint két havi fogyasztásának megfelelő biztosíték befizetése.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt lakossági fogyasztó rendezi az egyetemes szolgáltatóval szemben felhalmozott tartozását, a kereskedő haladéktalanul kezdeményezi a nem lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását

12.7.4 Visszakapcsolás feltételei

A visszakapcsolás feltétele az összes lejárt esedékességű tartozás és a járulékos költségek megfizetése (tőke, kamat, felszólítás és ki, visszakapcsolás díja). A díjakat részletesen az üzletszabályzat F4. függelék tartalmazza.

A fogyasztó – amennyiben a villamos energia szolgáltatásra igényt tart – tartozásának rendezését az egyetemes szolgáltató felé igazolni köteles.

Amennyiben a villamosenergia-ellátásból kikapcsolt lakossági fogyasztó rendezi az egyetemes szolgáltatóval szemben felhalmozott tartozását, a kereskedő 24 órán belül köteles kezdeményezni az elosztói engedélyesnél a lakossági fogyasztónak az ellátásba történő ismételt bekapcsolását.

13. A villamos energia vásárlási szerződés felmondása**13.1 Szerződésfelmondás a felhasználó részéről**

Az egyetemes szolgáltató szerződést a felhasználó 30 napos felmondási idővel bármikor írásban felmondhatja. Az egyetemes szolgáltató a felmondási időtől a felhasználóra nézve kedvezőbb módon tekinthet.

Ha a felhasználó a felhasználás helyéről elköltözik, köteles azt 15 napon határidőn belül az egyetemes szolgáltatónak bejelenteni, és villamosenergia-vásárlási szerződését az abban foglalt felmondási határidővel írásban felmondani.

A felhasználó szerződésfelmondásának tartalmaznia kell:

- a felhasználó új értesítési címét, melyre az ELMŰ Nyrt.-nek a felhasználó által még ki nem egyenlített villamos energia díjáról a számlákat megküldheti
- felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén az új felhasználó által is aláírt nyilatkozatot az átadás – átvétel dátumáról és fogyasztásmérő(k) állásáról

A lakossági fogyasztó személyében bekövetkezett változás során az ELMŰ Nyrt. az új fogyasztó által bemutatott változást igazoló dokumentumok alapján, az elköltöző fogyasztó bejelentésének hiányában is megköli a villamosenergia-vásárlási szerződést az új fogyasztóval.

13.2 Szerződésfelmondás az ELMŰ Nyrt. részéről

Az egyetemes szolgáltató szerződést az ELMŰ Nyrt. az alábbi esetekben mondhatja fel:

- ha a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó villamosenergia-vételezését a fogyasztási helyen megszüntette (elköltözött, megszünt, székhelye/telephelye megváltozott), vagy
- ha a lakossági fogyasztó legalább három havi tartozást halmozott fel, és a 12.3 pontban szabályozott feltételek együttes fennállásának ellenére, a fizetési felszólításokban foglalt kötelezettségének nem tesz eleget, vagy
- a nem lakossági fogyasztó fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, vagy
- ha a felhasználó a villamosenergia-szolgáltatás szüneteltetése után az ELMŰ Nyrt. beleegyezése nélkül villamos energiát vételez.

A szerződés felmondását igazolható módon kell közölni a felhasználóval

14. A szerződés megszüntetése

Az egyetemes szolgáltató villamos energia vásárlási szerződést a felhasználó és az ELMŰ Nyrt. közös megegyezéssel megszüntethetik. Az ideiglenes szerződéssel rendelkező felhasználók esetében a szerződésben meghatározott időpontban a szerződés megszűnik.

15. Fizetési kötelezettség a szerződés megszűnése esetén

Abban az esetben, ha:

- a) a felhasználó, illetve vételezése megszűnik,
- b) a felek a szerződést megszüntetik, vagy
- c) a szerződést valamelyik fél felmondja,
- d) a már teljesített villamosenergia-szolgáltatás ellenértékét, valamint a szolgáltatással, vagy annak megszüntetésével kapcsolatban felmerült egyéb díjakat, költségeket a felhasználó az ELMŰ Nyrt. által előírt határidőig köteles kiegyenlíteni.

A felhasználó szerződésfelmondása és a teljeskörű elszámolás megtörténte után a szolgáltató teljes körű elszámolásról igazolást állít ki.

Amennyiben a fizető vagy a felhasználó fizetési kötelezettsége teljesítése nélkül szünetel meg vételezését, és új fogyasztási helyen igényel villamosenergia-szolgáltatást, az ELMŰ Nyrt. jogosult a szolgáltatásnyújtás megkezdését a díjtartozás maradéktalan teljesítéséhez, illetve előre fizetés mérő alkalmazásához kötni, illetve - amennyiben az új fogyasztási helyen rendelkezésre áll villamosenergia-szolgáltatás - azt a fizetési kötelezettség teljesítéséig kikapcsolni.

16. Vis maior

Jelen szerződés szempontjából vis maiornek számít bármely olyan esemény vagy történés, amely az általa érintett Fél akaratától függetlenül következik be, és amelyet az érintett Fél megelőzni vagy elhárítani kellő gondossággal nem tud, és amely a jelen szerződésből eredő bármely kötelezettség teljesítését korlátozza vagy lehetetlenné teszi. A Vis Maior események különösen az alábbi eseményeket foglalják magukba (ha azok a fenti követelményeknek megfelelnek):

- a) tűz, árvíz, földrendés, földcsuszamlás, vihar, villámcsapás, járvány, karantén, radioaktív sugárzás, rekvírálás, lefoglalás vagy államosítás;
- b) hadüzenettel vagy anélkül folyó háború, ellenségeskedés, fegyveres konfliktus vagy idegen támadás, blokádnak, forradalom, felkelés, lázadás, polgári elégedetlenség vagy villongás;
- c) országos sztrájk, munkabeszüntetés;
- d) bármely hatóság (beleértve a Közhatalmi Szerveket) intézkedése, aktsza, akkor is, ha az mulasztásban nyilvánul meg.

A kétségek elkerülése végett a fizetési eszközök hiánya nem minősül Vis Maior eseménynek.

Felek nem tartoznak felelősséggel egymás felé, nem esnek késedelembe, illetve nem követnek el szerződésszegést, amennyiben a kötelezettségek teljesítését ilyen vis maior esemény határozza meg.

17. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A fogyasztó reklamációjával az ELMŰ Nyrt. ügyfélszolgálatához, panaszával az ELMŰ Nyrt. központi panaszkezelési szervezetéhez, vagy a fogyasztói érdekvédelmi, érdekvédelmi szervezethez fordulhat.

Ha a fogyasztó a panaszbejelentést nem annál a szervezeti egységnél teszi meg, amelyik hatáskörébe az ügyfél panaszának megválaszolása tartozik, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység azt haladéktalanul a hatáskörrel rendelkező egységhez továbbítja.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válaszával, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy eseti alapon ismételt bejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységnél, vagy lakossági fogyasztó esetén elszámolással, számlázással, díjfelvétellel vagy méréssel kapcsolatos ügyekben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségétől műszaki ügyekben illetve egyéb felhasználó esetén a Magyar Energia Hivataltól kérheti panaszának kivizsgálását. Ennek lehetőségéről a fogyasztót a választévéiben tájékoztatja a szolgáltató. A hatósági kivizsgálás lezárásáig a szolgáltató további intézkedést nem tesz.

A panaszbeadványnak a következőket kell tartalmaznia:

- a) a kérelmező neve, elérhetősége, az érintett felhasználási hely
- b) a kérelem tárgyának rövid leírása, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen az engedélyesnek a felhasználói megkeresésére adott válaszlévélét,
- c) a kért intézkedés megjelölése

A Békeltető Testületek és a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségét az Üzletszabályzat Függelék tartalmazza.

18. Vegyes és záró rendelkezések

A fogyasztó felelőssége tudatában kijelenti, hogy az ELMŰ Nyrt.-vel a vásárlási szerződés szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződés-kötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a benyújtott okmányok a valóságnak megfelelnek valamint harmadik természetes vagy jogi személy érdekeit nem sérítik.

Az ELMŰ Nyrt. szolgáltatási tevékenységét a Magyar Energia Hivatal ellenőrzi.

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérik meg rendezni. Ennek eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására az ELMŰ Nyrt. székhelye szerint helyi, illetve a pertárgyérték függvényében a megyei bíróság illetékességének vetik alá magukat.

A villamos energia vásárlási szerződés létrejöttét követően a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvényben adott felhatalmazás alapján kiadott jogszabályi hatályba lépése, illetve más, jelen szerződést érintő jogszabály megváltozása jelen szerződés módosulását is maga után vonja.

A felek közötti jogviszonyra a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre az ELMŰ Nyrt. – a Magyar Energia Hivatal által jóváhagyott – üzletszabályzata az irányadó. Az ELMŰ Nyrt. üzletszabályzatában nem szabályozott esetekre a Ptk. a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény, és a 273/2007 (X. 19) Kormányrendelet az irányadó.